



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS SYIAH KUALA
UPT. PERPUSTAKAAN

Jalan T. Nyak Arief, Kampus UNSYIAH, Darussalam – Banda Aceh, Tlp. (0651) 8012380, Kode Pos 23111
Home Page : <http://library.unsyiah.ac.id> Email: helpdesk.lib@unsyiah.ac.id

ELECTRONIC THESIS AND DISSERTATION UNSYIAH

TITLE

PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP PENDISTRIBUSIAN AIR BERSIH OLEH PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM TIRTA DAROY (SUATU PENELITIAN DI KECAMATAN KUTA ALAM BANDA ACEH)

ABSTRACT

Perlindungan konsumen diatur dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). Dalam Pasal 7 huruf c UUPK menyebutkan bahwa kewajiban pelaku usaha adalah memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif. Pendistribusian air yang dilakukan oleh PDAM kepada pelanggan tidak menggunakan sistem waktu ataupun giliran, pelanggan dapat selalu memperoleh air bersih dalam waktu 24 jam. Namun, fakta di lapangan tidak semua pelanggan mendapatkan pendistribusian air secara lancar, pelanggan hanya mendapatkan aliran air pada waktu-waktu tertentu saja.

Penulisan ini bertujuan untuk mengetahui dan menjelaskan pemenuhan hak konsumen atas pendistribusian air oleh PDAM di Kecamatan Kuta Alam Banda Aceh, untuk mengetahui dan menjelaskan faktor penyebab tidak lancarnya pendistribusian air di Kecamatan Kuta Alam Banda Aceh dan untuk mengetahui dan menjelaskan upaya hukum yang dapat dilakukan konsumen jika pendistribusian air oleh PDAM sering tidak lancar.

Metode penelitian yang digunakan adalah normatif dan empiris. Penelitian normatif adalah untuk memperoleh data sekunder dengan mempelajari peraturan perundang-undangan, buku teks, jurnal hukum, serta pendapat para sarjana. Penelitian empiris adalah untuk memperoleh data primer dan bahan yang konkrit dengan mewawancarai responden yang ada hubungannya dengan penelitian ini.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemenuhan hak konsumen atas pendistribusian air oleh PDAM di Kecamatan Kuta Alam Banda Aceh belum berjalan dengan baik. Ada pelanggan yang dapat mengakses air dengan lancar, ada pelanggan yang hanya dapat mengakses air pada waktu tertentu dan ada pelanggan yang dapat mengakses air pada waktu yang tidak tertentu. Penyebab tidak lancarnya pendistribusian air oleh PDAM adalah seringnya mati aliran listrik yang menyebabkan aliran air ikut terhenti, sering terjadinya kebocoran pipa dan jauh dari pipa induk. Upaya hukum yang dapat dilakukan pelanggan PDAM yaitu melakukan pengaduan kepada Yayasan Perlindungan Konsumen Aceh (YaPKA) yang akan memfasilitasi penyelesaian sengketa dengan cara mediasi. Selain itu pelanggan juga dapat melakukan penyelesaian sengketa dengan cara mengajukan gugatan ke pengadilan terhadap kerugian yang dialami pelanggan tersebut.

Disarankan kepada pihak PDAM untuk dapat memenuhi hak konsumen atas pendistribusian air bersih sebagaimana mestinya. Memberikan informasi dengan jelas kepada konsumen mengenai penyebab tidak lancarnya pendistribusian air bersih dan kepada masyarakat harus lebih peduli terhadap pipa air yang terdapat di daerah sekitarnya.